

業務改善支援(3業務)業務委託仕様書

1 業務名

業務改善支援（3業務）業務委託

2 業務の目的

本事業は「市民課におけるおくやみ窓口業務」、「会計課における審査支払業務」及び「学校教育課における市費採用教員関係業務」における業務内容をヒアリングや調査により可視化した後、問題点・課題を分析したうえで効率化策を検討・実現可能なモデルを提案し、削減工数及び削減予定時間を含む結果や業務改善手法等を取りまとめ業務を改善することにより、質の高い行政サービスの提供と職員の負担軽減の両立を実現させるため、豊富な経験や知識を有する者から支援を受けることを目的とする。

3 期間

契約締結日から令和9年3月31日まで

4 業務の場所

松本市

5 業務内容

(1) 業務の可視化

受注者は、職員への聞き取りやマニュアル等の分析を通じ、業務の可視化を支援すること。

(2) 改善策の検討・提案

上記可視化の結果に基づき問題点・課題を分析し、E CRS の観点を用い業務の見直しができないか、また、ツールを適用することでどのように効率化ができそうかを担当課と議論し、改善後のあるべき姿に至るまでの実現可能なモデルを提案すること。

なお、ツールは本市が導入している利用可能な ICT ツールを用いることとするが、当市が導入していないツールで業務改善に効果的に活用できるものは提案すること。

現時点で当市において職員が利用可能な ICT ツールは以下のとおりである。

ア Microsoft 製品 (Word、Excel、PowerPoint 等)

イ GovmatesPit

ウ 自治体 AI zevo

エ AI 議事録作成支援システム (ログミーツ)

オ AI-OCR (AI よみとーる)

カ RPA (WinActor)

キ LoGo フォーム

ク kintone

ケ ビジネスチャットツール (ChatLuck)

等

(3) 実施結果報告等

ヒアリングや調査による業務量・プロセスの可視化の結果、問題点・課題、改善

策、本事業取組後の削減工数及び削減予定時間を含む結果や業務改善手法等を取りまとめた報告書を作成すること。

6 業務の実施体制、実施スケジュール等

- (1) 受注者は業務を円滑で効果的に実施するため、業務の目的を十分に理解した上で、必要な実績、経験及び能力を有する管理者及び担当者を配置すること。
- (2) 受注者は、契約締結後速やかに業務内容、日程等について発注者と協議の上、業務の実施スケジュールを作成すること。
- (3) 本業務に係る定例会等の打合せ等は、現地での打合せのほか、オンラインでの打合せも可能とする。ただし、特に担当課との打合せにおいて、重要な議題を取扱うときは現地での実施を原則とする。また、担当課が現地での実施を求めた場合にはこれに応じること。なお、定例会は必要に応じて開催し、現地での打合せは協議のうえ決定し開催することとする。

7 業務計画書の提出

契約締結後、速やかに業務計画書（様式任意）を提出し、当該計画書に変更が生じた場合は、その都度、本市の承認を得ること。

8 成果物の提出

前記「5 業務内容」の結果に基づき、以下の成果品を電子データで納品すること。

- (1) 業務完了報告書
- (2) 業務報告書
- (3) 改善前及び改善後の業務手順書

9 業務内容の再委託

- (1) 受注者は、本業務の全部又は主要な部分を一括して第三者に委託してはならない。ただし、本業務の目的達成に必要な範囲において、業務の一部を再委託することができる。
- (2) 受注者が当該業務の一部を再委託する場合は、あらかじめ発注者に対し、再委託先に関する以下の項目を記載した書類を提出し、発注者の承諾を得ること。
 - ア 再委託先の名称・住所・連絡先
 - イ 再委託を行う業務の範囲
 - ウ 再委託を行う理由
- (3) 再委託先は、本仕様書に定める事項について、受注者と同様に遵守するものとし、受注者は再委託先がこれを遵守することに関して一切の責任を負う

10 所要経費等

交通費、技術経費等、当該業務を行うための全ての経費は、全て委託料に含めるものとする。

11 秘密の保持等

- (1) 本業務において知り得た個人情報、本業務に必要な範囲以外には利用してはならない。
- (2) 本業務遂行上知り得た秘密を第三者に漏らしてはならない。

(3) 情報セキュリティ確保に関する共通仕様書を遵守すること。

12 支払方法

委託料は一括払いとし、受注者は業務完了報告書を提出後、この委託料を請求すること。発注者は当該請求を受領後、30日以内に支払うものとする。

13 その他

- (1) 本仕様書は事業の提案をするに当たり、最低限の必要事項を記載したものであり、本仕様書に記載のない事項についての提案も可能とする。
- (2) その他、業務内容の変更、本仕様書に記載のない事項及び疑義が生じた場合については、必要に応じて発注者と協議の上、決定すること。

14 担当

松本市総務部行政管理課 担当：吉沢

電話 0263-33-4770 (直通)

FAX 0263-33-1877